

Số: 99/BC-UBND

Lăng Cô, ngày 23 tháng 8 năm 2019

BÁO CÁO

**Thực hiện khảo sát, mức độ hài lòng cá nhân, tổ chức
thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại Quý III năm 2019**

I. TÌNH HÌNH THỰC HIỆN

Thực hiện Công văn số 3391/UBND-CCHC ngày 19/9/2018 của UBND huyện Phú Lộc về việc hướng dẫn kế hoạch CCHC và báo cáo CCHC và kết quả nâng cao chất lượng quản trị và hành chính công. UBND thị trấn Lăng Cô tiến hành tổ chức khảo sát, mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức khi thực hiện thủ tục hành chính tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại, từ ngày 05/6/2019 đến 21/8/2019 như sau:

- Tổng số hồ sơ tiếp nhận và trả kết quả: 455
- Tổng số phiếu khảo sát thăm dò: 455

II. KẾT QUẢ KHẢO SÁT

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
1. Nơi đón tiếp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại	452	99%	3	1%	0	0
2. Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của ông/ bà	432	95%	23	5%	0	0
Bà: Đặng Thị Thùy Trang; Lĩnh vực: Hộ tịch; Tổng số hồ sơ giải quyết 369	369	Tỷ lệ 100% của phiếu lĩnh vực Hộ tịch				
Bà: Nguyễn Thị Diệu Hiền; Lĩnh vực: Lao động thương binh và xã hội; Tổng số hồ sơ giải quyết 47	47	Tỷ lệ 100% của phiếu lĩnh vực văn hóa – xã hội				
Bà: Tôn Thất Nhật Bảo; Lĩnh vực đất đai; Tổng số hồ sơ giải quyết 20	20	Tỷ lệ 100% của phiếu lĩnh vực đất đai				

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
Ông Trịnh Cao Phong; Lĩnh vực Thi đua khen thưởng; Tổng số hồ sơ giải quyết		Lĩnh vực này không có phiếu đánh giá				
Bà: Nguyễn Thị Gái; Lĩnh vực: Chứng Thực; Tổng số hồ sơ giải quyết 19	19	Tỷ lệ 100% của phiếu lĩnh vực chứng thực				
3. Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	452	99%	3	1%	0	0
4. Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh hay chậm	444	98%	11	2%	0	0
5. Hồ sơ thủ tục hành chính:	455	100%	0	0%	0	0
Tên thủ tục hành chính:						
<i>Đăng ký khai sinh</i>	42	Tỷ lệ 11,5% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Đăng ký khai tử</i>	15	Tỷ lệ 4% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Đăng ký kết hôn</i>	26	Tỷ lệ 7% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Chứng thực hợp đồng</i>	19	Tỷ lệ 100% so với thủ tục hành chính lĩnh vực chứng thực khảo sát				
<i>Xác nhận tình trạng hôn nhân</i>	27	Tỷ lệ 7,5% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Cấp bản sao trích lục</i>	237	Tỷ lệ 64,5% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Lao động thương binh và xã hội</i>	47	Tỷ lệ 100% so với thủ Lao động thương binh và xã hội				

TIÊU CHÍ	Đánh giá (*)					
	A		B		C	
	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ	Số lượng	Tỷ lệ
<i>Đất đai, xác nhận thông tin đất đai</i>	20	Tỷ lệ 100% so với thủ tục hành chính lĩnh địa chính – xây dựng khảo sát				
<i>Đăng ký lại khai sinh</i>	8	Tỷ lệ 2% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Đăng ký lại khai tử</i>	12	Tỷ lệ 3% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				
<i>Đăng ký lại kết hôn</i>	02	Tỷ lệ 0.5% so với thủ tục hành chính lĩnh vực hộ tịch khảo sát				

II. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ

1. Ưu điểm

Nơi đón tiếp Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại tại UBND thị trấn Lăng Cô rộng rãi, thoáng mát rất thuận tiện cho các tổ chức, cá nhân đến để giải quyết thủ tục hành chính.

- Thái độ hướng dẫn, tiếp nhận, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả nhanh gọn, dễ hiểu đạt kết quả tốt.

- Thời gian xử lý, hoàn trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận một cửa đúng hạn không để tổ chức và cá nhân đến phản nản.

Thời gian chờ đợi để đến lượt nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả nhanh gọn.

2. Hạn chế, nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được cũng còn tồn một số hạn chế như:

- Một số lĩnh vực được tiếp nhận tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ chưa có hồ sơ phát sinh nên không thể lấy phiếu khảo sát đánh giá mức độ hài lòng. Vì vậy chưa đánh giá được mức độ hài lòng của cá nhân và tổ chức đối với từng công chức đó.

- Đa số cá nhân và tổ chức đến giao dịch tại cơ quan không muốn lấy phiếu để đánh giá mức độ hài lòng và tình độ dân trí còn thấp (*có nhiều công dân đến giao dịch giải quyết TTHC tại bộ phận TN&TKQ không biết chữ*) nên số phiếu của công chức tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả còn hạn chế.

- Một số cá nhân và tổ chức đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả được cán bộ phụ trách chuyên môn hướng dẫn trình tự giải quyết TTHC nhưng không nghe đòi gây khó dễ với công chức chuyên môn tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

3. Biện pháp khắc phục

Trong thời gian tới tiếp tục triển khai phiếu đánh giá mức độ hài lòng tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại thị trấn tốt hơn; cần đề nghị công chức chuyên môn giải quyết thủ tục hành chính bắt buộc cá nhân và tổ chức đến giải quyết TTHC phải phiếu để đánh giá mức độ hài lòng.

III. ĐỀ XUẤT, KIẾN NGHỊ

Cần tăng cường công tác kiểm tra, đôn đốc, nhắc nhở tại bộ phận TN&TKQ hiện đại những thiếu sót, sai sót uốn nắn để làm tốt hơn.

Thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ làm việc tại bộ phận tiếp nhận và hoàn trả hồ sơ, để ngày một đáp ứng yêu cầu nhiệm vụ hiện nay.

Trên đây là báo cáo kết quả khảo sát đánh giá mức độ hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với dịch vụ hành chính công tại Bộ phận TN&TKQ hiện đại Quý III năm 2019 của UBND thị trấn Lăng Cô./.

Nơi nhận:

- UBND huyện Phú Lộc (để b/c);
- Phòng Nội vụ huyện Phú Lộc;
- Đảng ủy, HDND, UBND thị trấn;
- Các công chức làm việc tại Bộ phận TN&TKQ thị trấn;
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Dương Đăng Trung